




 MÉTIERS DU NÉGOCE

 MANAGEMENT

# Manager d'équipe commerciale ou logistique

## MISSION PRINCIPALE : Il assure l'animation de l'équipe commerciale/logistique

Le manager d'équipe commerciale ou logistique en négoce des matériaux de construction assure l'animation de l'équipe commerciale/logistique en vue de satisfaire les clients et d'optimiser la qualité des conditions de travail. Il agit sur son périmètre d'activité en lieu et place du chef d'agence, d'après les consignes ou objectifs fixés en commun, qui lui sont délégués et dont il rend compte. Il anime, dynamise, sécurise, gère et contrôle son équipe, dans le respect de la politique de management de l'agence, et participe à la gestion des ressources humaines des personnes placées sous sa responsabilité. Il veille au respect des procédures, notamment en matière d'hygiène et de sécurité et participe aux tâches confiées à l'équipe.

 **Autres appellations :** Adjoint(e) chef(fe) d'agence, Chef(fe) de service, Chef(fe) des ventes, Responsable commercial(e)

DÉCOUVRIR

# Les compétences métier

## 1. ANIMER LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'AGENCE

- Réaliser et analyser la segmentation de sa clientèle et de son potentiel et définir une stratégie adaptée
- Optimiser la répartition des portefeuilles clients en fonction des profils des membres de son équipe et des contraintes du marché
- Évaluer la maîtrise des techniques de vente et la connaissance des métiers du Bâtiment par les collaborateurs
- Apprécier l'efficacité et la bonne utilisation de l'outil commercial (agence) et définir les actions permettant de l'optimiser
- Organiser et animer la mise en oeuvre des actions commerciales définies par l'enseigne au sein de l'agence
- Concevoir et proposer des actions commerciales complémentaires, si nécessaire en négociant les termes d'une action commerciale avec un fournisseur

## 2. DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'AGENCE

- Analyser l'environnement économique et commercial de la zone de chalandise et l'évolution du marché local des matériaux de construction
- Identifier dans les projets locaux d'aménagement du territoire les impacts potentiels sur son activité
- Définir et argumenter le plan de développement de son activité en tenant compte des objectifs à atteindre en matière de chiffre d'affaires, de marge et de la politique commerciale de l'enseigne
- Mettre en oeuvre la politique commerciale de l'enseigne en matière de gestion des encours clients, des paiements et de traitement des réclamations et apprécier son respect par la force de vente
- Contrôler et faire appliquer la politique tarifaire de l'agence
- Vérifier le respect des règles en matière de réglementation commerciale et définir les actions correctives adaptées
- Analyser les différents indicateurs économiques de l'agence ou de l'activité en utilisant les outils de gestion de l'entreprise

- Évaluer la progression possible du chiffre d'affaires à partir de l'analyse de la zone de chalandise et de l'évolution du portefeuille clients

### **3. ORGANISER L'ACTIVITÉ ET MANAGER L'ÉQUIPE COMMERCIALE / LOGISTIQUE**

- Mettre en oeuvre les principes fondamentaux du droit du travail liés à la gestion des hommes au quotidien
- Prévoir les charges de travail et répartir les tâches au sein de l'équipe commerciale
- Planifier et gérer le temps de travail de son équipe
- Accompagner les membres de l'équipe commerciale dans la réalisation de leurs activités par une présence régulière et des interventions adaptées
- Transmettre des consignes aux membres de l'équipe et contrôler leur mise en oeuvre
- Conduire un entretien individuel, reconnaître et sanctionner en relation avec le chef d'agence
- Proposer et mettre en oeuvre les types d'actions les plus pertinents pour motiver les membres de l'équipe (entretien individuel, réunion collective, challenge, ...)
- Fédérer l'équipe autour des objectifs de l'agence et de l'enseigne
- Organiser, préparer et conduire des réunions d'équipe
- Optimiser les complémentarités entre les membres de l'équipe pour améliorer son efficacité

### **4. GÉRER LES STOCKS, LES APPROVISIONNEMENTS ET LES FLUX LOGISTIQUES**

- Organiser les opérations de réception, de chargement/déchargement et de livraison (agence et chantier) et définir des actions correctives adaptées
- Traiter les aléas, litiges et difficultés liés aux opérations logistiques
- Organiser les inventaires et en analyser les résultats
- Analyser la rotation des stocks en respectant les procédures en vigueur au sein de l'enseigne et en utilisant les outils de gestion de l'entreprise
- Analyser les causes de la démarque et mettre en place des actions correctives
- Négocier les approvisionnements avec les fournisseurs dans le respect de la politique de l'enseigne
- Apprécier le respect des engagements pris par les fournisseurs, identifier et signaler les dysfonctionnements à la hiérarchie ou aux services concernés
- Identifier les moyens humains et matériels nécessaires pour optimiser les opérations de livraison
- Organiser le tri, le stockage et l'évacuation des déchets

- Optimiser les coûts de traitement des déchets et des éléments consignés
- Organiser la cour et mettre en valeur les produits et les promotions
- Identifier les produits impropres à la vente et les différents types de déchets générés par l'activité
- Contrôler le respect de la réglementation en matière de stockage des matériaux de construction
- Contrôler le respect des procédures en vigueur en matière de flux des marchandises et des documents les accompagnant (bons de livraison, bons d'enlèvement, ...)
- Veiller au respect du plan de circulation au sein de l'agence et de la réglementation en matière de transport dans l'agence et le cas échéant en dehors de l'agence
- Organiser les entretiens et maintenances réglementaires permettant de garantir le bon fonctionnement du matériel
- Évaluer l'utilisation du matériel de la part de l'équipe et mettre en oeuvre les actions correctives nécessaires

## **5. MANAGER L'ACTIVITÉ ET CONTRÔLER L'APPLICATION DES RÈGLES ET PROCÉDURES EN SE POSITIONNANT COMME LE RELAIS DU CHEF D'AGENCE**

- Expliquer les règles et procédures de fonctionnement de l'agence aux membres de l'équipe, notamment concernant l'approvisionnement et le référencement
- Rédiger les documents liés à son activité de manière synthétique et exploitable : rapports, bilans, décisions prises, etc.
- Utiliser les systèmes informatisés de l'agence
- S'assurer de la conformité des locaux et/ou des équipements de travail dans le périmètre de son activité et signaler les non-conformités à son hiérarchique
- Comprendre l'intérêt des inventaires et les conséquences des écarts d'inventaire

## **6. IDENTIFIER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS ET NOUVEAUX EMBAUCHÉS**

- Identifier le ou les profils recherchés en fonction des besoins de l'équipe ou de l'agence
- Évaluer l'adéquation des candidatures aux besoins de l'équipe en coordination avec le chef d'agence
- Mettre en oeuvre un protocole d'accueil des nouveaux embauchés au sein de l'équipe
- Apprécier l'intégration des nouveaux membres de l'équipe et définir des actions correctives
- Évaluer les compétences des membres de l'équipe en utilisant différents outils mis à disposition en coordination avec le chef d'agence
- Détecter les potentiels au sein de l'équipe et accompagner les carrières

- Identifier les besoins de l'équipe et des individus en formation, tutorat, adaptation de poste, etc.
- Sélectionner des actions de formation adaptées à partir du plan de développement des compétences de l'entreprise ou de l'enseigne
- Préparer le départ des collaborateurs en formation et accompagner leur retour en entreprise

# Les compétences transversales

## 1. RÉALISER SON ACTIVITÉ SELON LES NORMES DE L'ENTREPRISE ET LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Appliquer et faire appliquer le règlement intérieur (horaires, langage approprié, ...)
- Véhiculer l'image de l'entreprise
- Respecter et faire respecter les consignes organisationnelles

## 2. ORGANISER SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

- Piloter son activité et celle de l'équipe en tenant compte de l'environnement de travail (équipe, matériel, ...)
- Réaliser des reportings selon le cadre défini (support, fréquence, ...)
- Être force de proposition pour ajuster les moyens (humains/techniques)

## 3. AGIR FACE À UN ALÉA

- Prévenir sa hiérarchie en cas d'aléas ou de dysfonctionnement
- Face à un aléa, réagir et s'adapter en tenant compte des objectifs de sécurité, de qualité et de délai
- Donner des consignes pour ajuster le travail de l'équipe en fonction de l'imprévu

## 4. TRAVAILLER EN ÉQUIPE

- Collaborer avec l'ensemble des équipes en interne
- Anticiper les évolutions de l'activité et les conséquences
- Créer les conditions favorables au travail d'équipe

## 5. SAVOIR COMMUNIQUER EN MILIEU PROFESSIONNEL

- Établir et maintenir des relations positives et adapter la communication à différentes catégories d'interlocuteurs : clients, fournisseurs, interlocuteurs institutionnels, services internes, etc.
- Identifier les informations clés à diffuser de manière ascendante et descendante à sa hiérarchie et aux autres équipes de

## 6. UTILISER LE NUMÉRIQUE

- Savoir utiliser les applications informatiques (de type office 365)
- Maîtriser et accompagner sur les outils numériques et applications liés à son métier (ex. logiciels d'analyse, ...)

l'agence et les transmettre de manière adaptée en respectant les consignes de confidentialité en vigueur

- Traiter les litiges avec les clients, fournisseurs, transporteurs, la force de vente et les services concernés
- Savoir accueillir, informer et orienter les clients et toutes personnes qui se présentent sur le site

## **7. CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION CONTINUE DU TRAVAIL**

- Identifier et proposer des axes d'amélioration des conditions de travail
- Contribuer à la qualité de vie au travail par une approche collaborative au sein de l'équipe
- Mesurer les effets des améliorations, apporter les corrections et en faire le reporting

## **8. METTRE EN ŒUVRE LA POLITIQUE DE L'ENTREPRISE EN MATIÈRE DE QUALITÉ, DE SÉCURITÉ ET D'ENVIRONNEMENT**

- Fédérer les collaborateurs autour des enjeux des politiques en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement au sein de l'agence ou de l'équipe
- Faire appliquer la politique et les consignes en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement au sein de l'agence ou de l'équipe et mettre en œuvre les actions correctives appropriées
- Mettre en place les plannings de contrôle et mettre en œuvre les préconisations des organismes de contrôle du bâtiment (ex : Veritas, Socotec, Qualiconsult)
- Participer à la mise en place des DUER et suivre les plans d'action
- Identifier et mettre en œuvre les actions susceptibles d'améliorer les conditions de travail de l'équipe
- Proposer et mettre en œuvre des plans d'action visant à répondre aux dysfonctionnements constatés et aux axes d'amélioration

QUELQUES MOTS SUR

# Les certifications

## DIPLÔMES

- Bachelor Universitaire de Technologie Techniques de commercialisation
- Brevet de Technicien Supérieur Management commercial opérationnel
- Baccalauréat Professionnel Logistique
- Licence Professionnelle Commerce
- Licence Professionnelle Logistique

## TITRES

- Titre Professionnel Technicien en logistique d'entreposage (Niveau 4)
- Titre Professionnel Technicien supérieur en méthodes et exploitation logistique (Niveau 5)

## CERTIFICATIONS

- Certificat de Qualification Professionnelle Manager d'équipe en négoce des matériaux de construction (Niveau 5)